

Privacyverklaring HVC

In deze privacyverklaring informeren wij u graag over welke persoonsgegevens HVC verzamelt en gebruikt en hoe HVC daarmee om gaat.

Waar in deze verklaring over HVC wordt gesproken worden alle activiteiten bedoeld die NV HVC of één van haar dochterbedrijven onderneemt op het gebied van duurzaam afvalbeheer en energie. In deze privacyverklaring is per gebied aangegeven hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan.

Wij raden u aan deze verklaring zorgvuldig te lezen.

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 8 januari 2025.

Inhoudsopgave

1	Hoe gaat HVC om met uw privacy	4
2	Gebruik van persoonsgegevens	4
2.1	Afvalinzameling en –verwerking	5
2.2	HVC Energie	5
2.2.1	Aanleg en onderhoud aan warmtenet	5
2.2.2	Aanleg en participatie in duurzame energieprojecten	6
3	Verwerking persoonsgegevens door HVC Inzameling	6
3.1	Contactgegevens HVC Inzameling	7
3.2	Persoonsgegevens	7
3.2.1	Verwerkingen van persoonsgegevens bij Afvalinzameling (zowel aan/bij huis als bij een afvalbrenghstation)	8
3.2.2	Persoonsgegevens voor contact, informatie en relatiebeheer	8
3.2.3	Benodigde persoonsgegevens voor gebruik van de HVC app	9
3.3	Grondslag voor verwerking	9
3.4	Doelen van verwerking	10
3.5	Derden	12
4	Verwerking persoonsgegevens door HVC Energie	13
4.1	Contactgegevens HVC Energie	13
4.2	Persoonsgegevens	14
4.3	Grondslag voor verwerking	15
4.4	Doelen van verwerking	16
4.5	Derden	17
5	Overige werkzaamheden	18
5.1	Grondslag voor verwerking	19
5.2	Doelen voor verwerking	20
5.3	Derden	20
6	Profilering en cookies	21
7	Bewaartermijnen	22
8	Beveiliging	22
9	Uw rechten	22
10	Contact	23

11	Klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens	23
12	Wijzigingen privacyverklaring	24
13	Websites van derden	24

1 Hoe gaat HVC om met uw privacy

De HVC groep (“HVC”) is als organisatie actief op het gebied van duurzaam afvalbeheer en duurzame energie. Voor het duurzaam afvalbeheer levert HVC diensten aan gemeenten, waaronder de inzameling van afval van inwoners. Deze worden verzorgd door HVC Grondstoffen N.V., handelend onder de naam “HVC Inzameling”. HVC is ook actief op het gebied van duurzame energie. Zij investeert in de aanleg van zonneparken en warmtenetten en is eigenaar van diverse windmolenparken.

HVC Energie B.V. levert duurzame energie (warmte, elektriciteit en gas) onder de namen HVC KringloopEnergie en HVC Energie. Via onze websites bieden wij allerlei informatie en diensten aan. Daarbij verwerken wij gegevens over u, ook wel persoonsgegevens genoemd. HVC houdt zich daarbij aan de toepasselijke wet- en regelgeving, zoals de privacywetgeving, de Telecommunicatiewet, de relevante gedragscodes voor de levering van energie en de regels over koop op afstand.

HVC hecht groot belang aan privacy en gaat daarom zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. Dat betekent bijvoorbeeld dat wij:

- via deze privacyverklaring **vermelden** voor **welke doeleinden** wij uw persoonsgegevens verwerken;
- **beveiligingsmaatregelen** hebben getroffen om uw persoonsgegevens te beschermen;
- uw rechten respecteren, zoals het recht om **uw persoonsgegevens** op verzoek **in te zien** en te **verbeteren**;

2 Gebruik van persoonsgegevens

Als u gebruik maakt van onze diensten of onze websites bezoekt, verstrekt u ons gegevens. Dat kunnen persoonsgegevens zijn, maar ook gegevens die door ons gebruikt worden voor het maken van analyses van het gebruik van onze websites waaronder het aantal keer dat onze websites bezocht worden en welke pagina’s worden bekeken. Hiermee kunnen wij bijvoorbeeld de kwaliteit van de getoonde informatie en de vindbaarheid van onze websites verbeteren en deze zo goed mogelijk afstemmen op de wensen en behoeften van onze bezoekers en klanten.

In deze privacyverklaring geven we aan welke persoonsgegevens wij kunnen gebruiken. Dat zullen niet altijd alle onderstaande gegevens zijn. Dat is afhankelijk van welke diensten u van HVC gebruikt en welke gegevens u op onze websites

achterlaat. Wij maken een onderscheid tussen de verwerking van persoonsgegevens voor het inzamelen en verwerken van afval en de verwerking van persoonsgegevens voor de levering van duurzame energie en daarmee samenhangende diensten. Daaronder verstaan we ook de verwerkingen die door de ondersteunende stafdiensten van HVC ten behoeve van bovengenoemde activiteiten en daarmee samenhangende diensten worden uitgevoerd. Een voorbeeld hiervan zijn de verwerkingen ten behoeve van de afdeling inkoop of personeelszaken. HVC beschikt over een afzonderlijke website voor vacatures met een aparte privacyverklaring. In de privacyverklaring op de website www.werkenbijhvc.nl/voorwaarden-en-disclaimer kunt u lezen hoe HVC met uw gegevens omgaat als u daar uw persoonsgegevens achterlaat. Ook hanteert HVC een toegangsbeleid voor haar locaties en is een cameraprotocol opgesteld waarin u kunt lezen hoe HVC omgaat met de beelden van de bewakingscamera's op de diverse locaties. Deze documenten zijn te raadplegen via de website van HVC. Daarnaast beschikt HVC over een webshop met producten die helpen om thuis energie te besparen en afval te scheiden.

2.1 Afvalinzameling en –verwerking

Zo gebruiken wij bijvoorbeeld uw postcode en huisnummer om uw persoonlijke afvalkalender te tonen op de website of in de app. Ook controleren wij uw afvalpasnummer voor toegang tot een afvalbrenghstation, ook wel milieustraat genoemd. De uitleg over de verwerking van deze persoonsgegevens staat onder **Verwerking persoonsgegevens door HVC Inzameling**

2.2 HVC Energie

Als u duurzame energie bij ons afneemt of overweegt dat te gaan doen, dan kunt u de gegevens over uw energieverbruik invoeren. Welke persoonsgegevens bij duurzame energie worden verwerkt en waarom vindt u onder **Verwerking persoonsgegevens door HVC Energie**

2.2.1 Aanleg en onderhoud aan warmtenet

Wanneer HVC in uw gemeente een warmtenet realiseert, dan kunt u door HVC worden benaderd om u te informeren over de te verwachten werkzaamheden in uw wijk of straat. Wanneer er bijvoorbeeld enige tijd een gedeelte van een straat moet worden afgesloten zal u door middel van een brief over de werkzaamheden worden

geïnformeerd. Hiervoor zal HVC gebruik maken van uw adresgegevens. Wanneer u reeds bent aangesloten op een warmtenet kunt u benaderd worden met informatie over wanneer er voor onderhoud werkzaamheden aan het warmtenet moeten plaatsvinden.

2.2.2 Aanleg en participatie in duurzame energieprojecten

HVC ontwikkelt/neemt deel in de realisatie van diverse (regionale) duurzame energieprojecten, zoals bijvoorbeeld zonnepark Braambergen, windmolen Kralingseveer, of de ontwikkeling van duurzame energiebronnen zoals aardwarmte. Voor de realisatie van een wind-/zonnepark kan HVC samenwerken met lokale energiecoöperaties, gemeenten of waterschappen. Wanneer HVC een dergelijk project in de regio realiseert kunt u als inwoner van de gemeente of omwonende van een dergelijk project benaderd worden om u te informeren over de realisatie van het project of om u uit te nodigen om te participeren in het duurzame energieproject. De participatie vindt plaats door uitgifte van obligaties of certificaten van aandelen. Hiervoor zal HVC gebruik maken van uw naam en adresgegevens. Indien u kiest voor participatie in een zon- of windpark dan zal HVC ook uw betaalgegevens verwerken.

De uitleg over de verwerking van deze persoonsgegevens staat onder **Verwerking persoonsgegevens door HVC Energie.**

3 Verwerking persoonsgegevens door HVC Inzameling

HVC verwerkt persoonsgegevens bij de afvalinzameling voor haar dienstverlening aan diverse gemeenten. Voor het grootste deel van deze verwerkingen van uw persoonsgegevens is de gemeente de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de privacyregelgeving. Dat betekent dat uw gemeente verantwoordelijk is voor de naleving van de privacyregels en dat HVC is gebonden aan de afspraken met uw gemeente over de omgang met uw gegevens. Voor het gebruik van sommige van uw gegevens is HVC zelf verwerkingsverantwoordelijke. Bijvoorbeeld voor de gegevens die u achterlaat bij contact met onze klantenservice, op onze websites of de gegevens die u deelt om producten van de webshop te bestellen. Graag wil HVC u volledig informeren over het gebruik van uw persoonsgegevens bij de afvalinzameling, ook als wij dat doen in opdracht van uw gemeente. Daarom vindt u in deze privacyverklaring een compleet overzicht over het gebruik en de omgang met uw persoonsgegevens.

3.1 Contactgegevens HVC Inzameling

Telefonisch 0800 – 0700 (gratis, maandag t/m vrijdag 8.00 tot 17:00 uur)
Email klantenservice@hvcgroep.nl
Post HVC Grondstoffen NV
Postbus 9199
1800 GD Alkmaar

3.2 Persoonsgegevens

Bij de afvalinzameling door HVC en de diensten die HVC aan de gemeenten verleent kunnen onderstaande persoonsgegevens worden verwerkt. Indien u wilt weten welke afspraken specifiek met úw gemeente zijn gemaakt, kunt u contact opnemen met de klantenservice, zie de contactgegevens hierboven.

Wanneer u met ons communiceert via onze social media-pagina's (bijvoorbeeld wanneer u commentaar plaatst of ons volgt door op de "Like" knop te klikken) kan het zijn dat wij persoonsgegevens over u kunnen zien. Deze privacyverklaring geldt voor de persoonsgegevens die HVC in dat geval verwerkt. Indien u ervoor kiest de HVC website of andere HVC (online) diensten te delen via social media, dan kunnen uw persoonsgegevens (zoals uw naam en het feit dat u geïnteresseerd bent in onze producten en diensten) tevens zichtbaar worden voor alle bezoekers van uw persoonlijke social media-pagina's. Op het gebruik van dergelijke social media websites zijn de voorwaarden en privacybeleid van de betreffende social media websites van toepassing.

HVC kan ook uw persoonsgegevens ten behoeve van haar eigen dienstverlening verwerken, bijv. wanneer u uw contactgegevens bij ons achterlaat voor een antwoord op uw vraag, of bij het gebruik van de HVC app. Indien u de HVC app heeft geïnstalleerd en akkoord bent gegaan met het ontvangen van push notificaties, dan ontvangt u van HVC push berichten met informatie over bijvoorbeeld inzameldiensten. De toestemming hiervoor kunt u altijd intrekken door bij de instellingen van uw telefoon de push notificaties uit te zetten.

HVC biedt de inwoners van gemeenten waar een variabele afvalstoffenheffing is ingevoerd, de mogelijkheid om via de HVC app hun afval-aanbiedgedrag te volgen. Hiervoor dient een account in de HVC app te worden aangemaakt. Voor het instellen van het account worden persoonsgegevens verwerkt. Bij het aanmaken van het

account vindt een identificatie plaats door middel van iDIN. De verwerkingen staan vermeld in de gebruikersvoorwaarden en de privacyverklaring van de HVC app en in onderstaand overzicht.

3.2.1 Verwerkingen van persoonsgegevens bij Afvalinzameling (zowel aan/bij huis als bij een afvalbrengrstation)

- adresgegevens (postcode, woonplaats zonder persoonsnamen)
- nummer afvalpas of nummer minicontainer/afvalbak (en adressticker op afvalbak)
- uniek identificatienummer (chipcode van de afvalpas of minicontainer/afvalbak)
- aantal ledigingen van de afvalbak en het moment van lediging en/of aantal stortingen en moment van storting bij ondergrondse containers (voor zover de gemeente niet heeft gekozen voor het anonimiseren van de gegevens)
- aantal keren dat de minicontainer/afvalbak niet is opgehaald vanwege onjuist aanbodgedrag
- aantal bezoeken aan een afvalbrengrstation (bij sommige gemeenten)
- hoeveelheid afval of gewicht van het afval (alleen bij systeem van variabele afvalstoffenheffing of bij specifieke pilots)
- kentekenregistratie bij een locatie van HVC (zoals afvalbrengrstations en weegbruggen, deze worden direct vernietigd na het verlaten van de locatie)
- camerabeelden bij locaties van HVC
- foto's van wijze gebruik afvalinzamelmiddelen/afvalinzamelgedrag
- bezoekersregistratie bij locaties van HVC (toegangscontrole)

3.2.2 Persoonsgegevens voor contact, informatie en relatiebeheer

- NAW (naam, adres, woonplaats)-gegevens
- RSIN/BSN-nummer ten behoeve van het heffen van reinigingsrecht bij aanbieders bedrijfsafval op inzamelmiddelen HVC (in opdracht van enkele gemeenten)
- geslacht
- (mobiele) telefoonnummer
- e-mailadres
- functie, organisatie van medewerkers van gemeenten waar HVC diensten aan verleent of relaties van HVC
- rekeningnummer en betaalgegevens (indien nodig, bijvoorbeeld bij aanvraag van een afvalpas)

- inhoud verzoek/klacht/melding bij HVC
- profielfoto van uw social media profiel, indien u HVC benadert via social media
- inhoud (social media-, telefoon- en chat-)gesprekken
- foto van wijze afvalinzamelgedrag, dit betreft het vastleggen van de afvalhanger aan de bak met de reden waarom een afvalbak niet is geleegd en de gemaakte foto's omtrent de wijze van afval inzamelen
- spaargegevens, dan wel bankgegevens (voor cadeaus/loyaliteitsprogramma of aankoop producten webshop)
- technische meetgegevens van de apparatuur, zoals IP-adres, MAC adres, 'identifiers' en uw surfgedrag op onze websites
- uw reacties op e-mails en andere communicatie-uitingen van HVC
- de door u ingevulde klantonderzoeken
- huurdatum en nummer huurovereenkomst in verband met declaratie huur boedelbak
- het aanbodgedrag, voor zover hiertoe opdracht is verstrekt door de gemeente
- WOZ objectnummer (bij gemeenten met variabele afvalstoffenheffing).

3.2.3 Benodigde persoonsgegevens voor gebruik van de HVC app

- IP adres aanmelder account
- E-mailadres
- Soort woning (indien in het verleden opgegeven)
- Postcode en huisnummer
- Afvalpas- of chipnummer (inzage afvalaanbiedingen)
- Moment aanbieden restafval (inzage afvalaanbiedingen)
- IMEI-nummers (unieke nummer van de mobiele telefoon waar de afvalpas op geregistreerd staat), voor zover in uw gemeente is ingericht.

3.3 Grondslag voor verwerking

Voor de afvalinzameling gebruikt HVC uw persoonsgegevens in de uitvoering van haar overeenkomst met de gemeente, inzake de dienstverlening voor de gemeente, die de publieke wettelijke taak heeft de afvalinzameling te (laten) verzorgen.

Voor een viertal verwerkingen op het gebied van afvalinzameling wordt toestemming gevraagd. Dat betreft de verwerking van persoonsgegevens bij de het inzamelen van zwerfafval, gescheiden inzameling van luier- en incontinentiemateriaal, het inzamelen van bepaalde categorieën medisch restafval en de verwerking van persoonsgegevens bij het gebruik van de HVC app.

Omdat bij de gescheiden inzameling van luier- en incontinentiemateriaal en het eerder genoemde medisch restafval, dat afval iets kan zeggen over de gezondheid van een betrokkene, wordt de verwerking van deze persoonsgegevens gezien als verwerking van bijzondere persoonsgegevens, waarvoor bij aanmelding toestemming wordt gevraagd.

Voor het gebruik van uw persoonsgegevens in de HVC app wordt toestemming van de gebruikers gevraagd voordat het account kan worden aangemaakt. Nadat de gebruiker heeft ingestemd met de voorwaarden wordt het account aangemaakt. Wordt de toestemming ingetrokken dan wordt het account verwijderd en de verwerking ten behoeve van de HVC app gestopt. Uw historie in de HVC app wordt dan ook meteen verwijderd.

Indien u uw contactgegevens bij ons achterlaat zodat wij u in geval van een vraag of klacht te kunnen bereiken, geeft u ons ook toestemming om uw persoonsgegevens hiervoor te gebruiken.

3.4 Doelen van verwerking

Bij haar dienstverlening verwerkt HVC uw persoonsgegevens voor diverse doeleinden die zij en de gemeenten daarvoor stellen, zoals:

- afvalinzameling, waaronder adresgebonden inzameling
- behalen van milieudoelstellingen en het optimaliseren van het afvalbeleid
- uitgifte en beheer van afvalpassen
- uitzetten en beheren van de minicontainers/afvalbakken
- voorkomen van afvaltoerisme
- voorkomen van afvalstortingen door bedrijven bij voorzieningen voor huishoudens
- beheer van, controle op en handhaving van het gebruik van de gemeentelijke inzamelvoorzieningen, waaronder de ondergrondse containers en toegang en gebruik van de milieustraten
- controle op de naleving en het handhaven van de gemeentelijke afvalstoffenverordening
- het geven van (individuele) voorlichting over afvalstoffen en milieu, bijvoorbeeld via een afvalcoach
- het verbeteren van de efficiency van de inzameling van afvalstoffen en kostenbeheersing, zoals routeoptimalisatie en de uitvoering van het coulance-

beleid (hiermee wordt bedoeld het uitvoeren van een extra inzamelronde voor afvalbakken/minicontainers die eerder, vanwege het onjuist aanbieden van afval, niet zijn geleege)

- het bevorderen van gescheiden inzameling van afval en het bevorderen van preventie en hergebruik van afvalstoffen
- analyseren van de (effectiviteit van de) inzameling van afvalstoffen
- (treffen van voorbereidingen om over te kunnen gaan tot een) systeem met variabele afvalstoffenheffing
- het innen van reinigingsrecht bij aanbieders bedrijfsafval, bij gebruikmaking inzamelmiddelen HVC
- de beantwoording van vragen, het behandelen van meldingen en klachten met betrekking tot afvalinzameling huis aan huis en afvalverwerking op de locaties van HVC, bijv. een afvalbrengrstation
- communicatie en verstrekken van informatie over afvalinzameling en afvalverwerking
- toesturen van nieuwsbrieven en informatie over HVC
- de verwerking van deelname aan prijsvragen, (spaar-/loyaliteits-)acties of soortgelijke aangelegenheden
- toesturen van bestelde producten uit webshop, prijzen of gespaarde cadeaus
- verbetering dienstverlening van HVC, middels het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken en voor dat doel maken van analyses en rapportages over meldingen, vragen en klachten
- verbetering website
- verstrekken van informatie aan scholen of specifieke belangstellenden, dan wel omwonenden (bijv. voor open dagen en rondleidingen op locaties HVC of over aanleg van installaties)
- beheer en beveiliging eigendommen HVC
- naleving van wettelijke verplichtingen en rechterlijke bevelen
- voeren van geschillen

Daarnaast kan HVC uw persoonsgegevens gebruiken om de afvalinzameling en -verwerking en haar overige dienstverlening zo klantvriendelijk en efficiënt mogelijk uit te kunnen voeren. Om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren, of voor trainingsdoeleinden kunnen wij telefoongespreken opnemen. Wij kunnen u ook vragen om een enquête in te vullen. Het invullen van deze enquêtes is niet verplicht. Een enquête kan betrekking hebben op een bepaald evenement waar u naar toe bent geweest of bijvoorbeeld om de dienstverlening of communicatie te verbeteren. Indien u wordt uitgenodigd voor het invullen van een enquête, zullen wij u informeren over het specifieke doel van de enquête. Wanneer wij gebruikmaken van een externe

partij om de enquête te versturen, sluiten wij hiermee een verwerkersovereenkomst af om uw persoonsgegevens te beschermen. Een jaar na afloop van het onderzoek worden de enquêteresultaten vernietigd.

HVC kan uw persoonsgegevens ook gebruiken voor het beheer en de beveiliging van de locaties van HVC. Voor een nadere uitleg van het gebruik van uw persoonsgegevens voor dit doel verwijzen wij u naar de [“privacyverklaring toegangsbeleid HVC”](#).

3.5 Derden

Bij de uitvoering van haar diensten voor uw gemeente kan HVC uw persoonsgegevens uitwisselen met uw gemeente. Bijvoorbeeld bij het verstrekken van informatie over de afvalinzameling, bij de controle en handhaving voor en door die gemeente, of zoals gangbaar is bij enkele gemeenten, ten behoeve van het heffen en verwerken van reinigingsrecht. Daarnaast kan HVC voor de hiervoor genoemde doelen gebruik maken van diensten van derden. Om deze redenen kunnen uw persoonsgegevens worden verstrekt, bijvoorbeeld aan andere partijen die betrokken zijn bij de inzameling of verwerking van het afval of bij het gebruik van de website van HVC (waaronder de webshop). Denk aan partijen die de ICT systemen maken of onderhouden en dienstverleners die informatie, diensten of producten verstrekken voor het verzamelen en verwerken van afval, zoals een onderzoeksbureau. Deze derden mogen deze gegevens uitsluitend verwerken voor de hiervoor genoemde doeleinden.

Uw persoonsgegevens zullen door HVC Inzameling niet aan derden worden verstrekt voor commerciële, goede of ideële doelen. Uw gegevens kunnen door derden buiten de EER (Europese Economische Ruimte, bestaande uit alle landen van de Europese Unie, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland) worden opgeslagen wanneer gebruik wordt gemaakt van Google, Google Analytics, Google Firebase, SurveyMonkey, Meta (Facebook en Instagram), X (Twitter), WhatsApp en LinkedIn¹. Het kan voorkomen dat wij uw persoonsgegevens moeten verstrekken aan derden als we dat wettelijk verplicht zijn. Zo kan de politie bijvoorbeeld vanwege een fraudeonderzoek met een rechterlijk bevel gegevens bij ons opvragen.

1

Op 10 juli 2023 heeft de EC (Europese Commissie) het adequaatheidsbesluit voor het nieuwe Data Privacy Framework (DPF) tussen de EU en de VS aangenomen. Het Framework is de opvolger van het eerdere EU-VS Privacy Shield.

De webshop van HVC is een samenwerking met Eco-Logisch. Wanneer u gebruik maakt van de webshop van HVC worden uw persoonsgegevens die u voor uw bestelling of voor de inlevering van door u gespaarde afvalpunten invoert op de webpagina, gedeeld met Eco-Logisch. Eco-Logisch zal de ontvangen persoonsgegevens alleen gebruiken om uw bestelling uit te voeren, of uw vragen of opmerkingen naar aanleiding van het gebruik van deze webpagina te beantwoorden. De webshop heeft een eigen [privacyverklaring](#) waarin u kunt nalezen hoe Eco-Logisch, als medeverantwoordelijke, met uw persoonsgegevens omgaat.

4 Verwerking persoonsgegevens door HVC Energie

HVC Energie B.V. gebruikt voor de levering van energie en de aanleg en het onderhoud van warmtenetten de handelsnamen HVC, HVC KringloopEnergie en HVC Energie. HVC AandeelhoudersEnergie wordt gebruikt voor de levering van energie aan gemeenten en waterschappen. In deze verklaring wordt de naam HVC Energie gebruikt. Bij het aanleggen, onderhouden van het warmtenet, het aanbieden en leveren van duurzame energie (elektriciteit, gas en warmte), de uitgifte en houden van participaties in duurzame energieprojecten kan HVC Energie uw persoonsgegevens gebruiken. Volgens de privacyregelgeving is HVC Energie de verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevensverwerking. Dit betekent dat HVC Energie verantwoordelijk is voor de naleving van deze regels. Bij aansluitingen waar gebruik wordt gemaakt van “slimme meters” (meters waarvan de meetgegevens op afstand afleesbaar zijn) zal HVC Energie meetgegevens van afstand aflezen. HVC Energie leeft daarbij de afspraken die in Gedragscode Slimme Meters zijn gemaakt na. Deze Gedragscode is door de energieleveranciers en de meetbedrijven in Nederland opgesteld.

4.1 Contactgegevens HVC Energie

Telefonisch 0800-0700 (maandag t/m vrijdag 8.00 tot 17:00 uur)
Email klantenservice@hvcenergie.nl
Post HVC Energie BV, ook h.o.d.n. HVC Energie
Postbus 9199
1800 GD Alkmaar

4.2 Persoonsgegevens

Voor het aanleggen en het onderhouden warmtenet, het aanbieden en leveren van duurzame energie (elektriciteit, gas en warmte) en de uitgifte en houden van participaties in duurzame energieprojecten (zon-/ of windpark of de realisatie van duurzame bronnen zoals aardwarmte) kunnen de volgende persoonsgegevens door HVC Energie worden gebruikt:

- NAW(naam, adres, woonplaats) -gegevens
- e-mailadres
- (mobiele) telefoonnummer(s)
- geboortedatum/leeftijd
- functie en organisatie van medewerkers van gemeenten waar HVC diensten aan verleent of relaties van HVC
- gebruikersnaam/inloggegevens van Mijn HVC Energie, of webshop (voor medewerkers van gemeenten waar HVC diensten aan verleent of relaties van HVC)
- geslacht
- betaalgegevens (facturatieadres, IBAN, betaalmethode, betaalgedrag)
- informatie die u zelf aan ons verstrekt (bijvoorbeeld energieverbruik bij aanmelding of de gegevens die u invult in een open veld op ons contactformulier)
- klantnummer
- bezoekersregistratie en camerabeelden bij de HVC locaties
- gegevens over uw energiecontract (zoals , aansluitadres, standaard jaarverbruik)
- maandelijkse gebruiksregistratie bij slimme meters
- communicatievoorkeur voor energielevering
- overstapmethode voor energielevering (verhuizing of niet)
- na overstap: gegevens van uw vorige energieleverancier
- woon/werk functie of niet
- informatie over meerdere aansluitingen op één WOZ-eenheid
- uw toestemming en de opgevraagde gegevens indien u ons toestaat om via de energieregisters contract einde datum en het historisch verbruik op uw aansluiting op te vragen
- uw acceptatie van een eventuele opzegboete van uw vorige energieleverancier bij overstap naar HVC
- type energiemeter met aantal telwerken op uw energiemeter

- meterstanden en verbruiksgegevens energie
- verbruiksprofiel energieafname
- personalia in uw selfservice omgeving (Mijn HVCEnergie)
- inhoud van verzoeken/adviezen/klachten/meldingen bij de klantenservice
- profielfoto van uw social media profiel, indien u HVC benadert via social media
- inhoud (social media-, telefoon- en chat-)gesprekken
- technische meetgegevens van de apparatuur zoals IP adres, MAC adres, 'identifiers' in cookies en uw surfgedrag op onze websites
- uw reacties op e-mails en andere communicatie-uitingen van HVC
- de door u ingevulde klantonderzoeken

Wanneer u met ons communiceert via onze social mediapagina's (bijvoorbeeld wanneer u commentaar plaatst of ons volgt door op de "Like" knop te klikken) kan het zijn dat wij persoonsgegevens over u kunnen zien. Deze privacyverklaring geldt dan voor de persoonsgegevens die HVC Energie verwerkt. Indien u ervoor kiest de HVC website of andere HVC (online) diensten te delen via social media, dan kunnen uw persoonsgegevens (zoals uw naam en het feit dat u geïnteresseerd bent in onze producten en diensten) tevens zichtbaar worden voor alle bezoekers van uw persoonlijke social mediapagina's. Op het gebruik van dergelijke social media websites zijn de voorwaarden en privacybeleid van de betreffende social media websites van toepassing.

4.3 Grondslag voor verwerking

HVC Energie kan uw persoonsgegevens gebruiken voor de uitvoering van uw overeenkomst voor de levering van duurzame energie, tot uitgifte en houden van obligaties of certificaten van aandelen in duurzame energieprojecten, of de naleving van wettelijke verplichtingen. Daarnaast kan HVC Energie uw persoonsgegevens gebruiken voor haar gerechtvaardigde belangen, zoals:

- de bescherming van haar financiële belangen,
- aanbod schuldhelpverlening (inclusief vroegsignalering aan gemeente)
- het beheer en de beveiliging van de locaties van HVC,
- de verbetering van haar diensten,
- duurzaam ondernemen en bijdragen aan de verduurzaming van de leefomgeving,
- informatie omtrent de aanleg en/of het onderhoud van een warmtenet in uw wijk en
- u zo klantvriendelijk en efficiënt mogelijk van dienst te zijn.

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren kunnen wij u vragen om een enquête in te vullen. Het invullen van deze enquêtes is niet verplicht. Een enquête kan betrekking hebben op een bepaald evenement waar u naar toe bent geweest of bijvoorbeeld om de dienstverlening of communicatie te verbeteren. Indien u wordt uitgenodigd voor het invullen van een enquête, zullen wij u informeren over het specifieke doel van de enquête. Wanneer wij gebruikmaken van een externe partij om de enquête te versturen, sluiten wij hiermee een verwerkersovereenkomst af om uw persoonsgegevens te beschermen. Een jaar na afloop van het onderzoek worden de enquêteresultaten vernietigd.

4.4 Doelen van verwerking

HVC Energie verwerkt deze gegevens voor de volgende doeleinden:

- het beoordelen en accepteren van nieuwe klanten
- het tot stand brengen en uitvoeren van de overeenkomst inclusief het onderhouden van contact met u als klant
- levering van de door u gewenste energie op de door u aangegeven aansluiting(-en)
- uitgifte en houden van obligaties of certificaten van aandelen in duurzame energieprojecten (inclusief facturatie daarvan)
- facturatie van de geleverde energie aan de hand van de meterstanden;
- het innen van vorderingen voor derden, zoals bijvoorbeeld de energiebelasting voor de belastingdienst
- het uitvoeren van crediteuren- en debiteurencontrole en het innen van vorderingen en uitvoeren van incasso's
- uitvoering regels ten aanzien van afsluitbeleid (op grond van de Warmteregeling)
- het beantwoorden van vragen, geschillen en klachten via social media, e-mail, per post of telefonisch
- het verstrekken van (persoonlijk) advies over energiebesparing en/of het analyseren van het energieverbruik (mogelijk met de inzet van een energiecoach)
- informeren over aanleg, onderhoud en storingen van warmtenetwerken en storingsafhandeling
- duurzaam ondernemen en bijdragen aan de verduurzaming van de leefomgeving
- marketingactiviteiten, zoals het toesturen van gepersonaliseerde nieuwsbrieven

- om te weten te komen welke onderwerpen spelen bij onze klanten en zo te bepalen hoe wij producten of diensten kunnen ontwikkelen en/of verbeteren;
- het meten van klanttevredenheid
- het verzenden van (elektronische) nieuwsbrieven, informatie en aankondigingen van HVC activiteiten
- om u gepersonaliseerde advertenties en informatie aan te bieden op de verschillende websites van HVC (zie ook de tekst onder het kopje profilering);
- beheer en beveiliging eigendommen HVC
- verstrekken van informatie aan scholen of specifieke belangstellenden, waaronder omwonenden (bijv. bij de aanleg van een warmtetraject of rondleidingen op locaties HVC)
- het verwerken van gegevens bij mogelijke deelname aan prijsvragen, (spaar)acties of soortgelijke aangelegenheden en het toesturen van prijzen of gespaarde cadeaus
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen en andere regelgeving, waaronder de gedragscode slimme meters
- voldoen aan rechterlijke bevelen
- het voeren van geschillen (bij een klachtencommissie of rechterlijke instantie).

4.5 Derden

HVC Energie maakt voor de hiervoor genoemde doelen gebruik van diensten van derden. Uw persoonsgegevens kunnen bijvoorbeeld worden verstrekt aan andere partijen die betrokken zijn bij de levering van energie. Denk aan netwerkbeheerders, bedrijven die de ICT systemen onderhouden en ontwikkelen, bedrijven die meetgegevens verzamelen en analyseren, betaalinstanties en incassobureaus en dienstverleners die zich bezig houden met de communicatie aan huidige en potentiële klanten, deelnemers in duurzame energieprojecten of klanten van de webshop. Deze derden mogen uw gegevens uitsluitend verwerken voor de hiervoor genoemde doeleinden. Uw persoonsgegevens zullen door HVC Energie niet aan derden worden verstrekt voor commerciële, goede of ideële doeleinden. Uw gegevens kunnen door derden buiten de EER (Europese Economische Ruimte, bestaande uit alle landen van de Europese Unie, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland) worden opgeslagen wanneer gebruik wordt gemaakt van Google, Google Analytics, Google Firebase, SurveyMonkey, Meta (Facebook en Instagram),, WhatsApp, X (Twitter), Instagram en LinkedIn². Het kan ook voorkomen dat wij uw

2

persoonsgegevens moeten verstrekken aan derden als we dat wettelijk verplicht zijn. Bijvoorbeeld aan toezichthouders, zoals de Autoriteit Consument en Markt of aan de politie voor een (fraude)onderzoek indien de politie een rechterlijk bevel daarvoor heeft.

Voor de realisatie van duurzame energieprojecten kan HVC de samenwerking zoeken met derden, bijvoorbeeld lokale energiecoöperaties. Bij deze samenwerking kan gebruik worden gemaakt van een voor dat project ontwikkelde (gezamenlijke) webpagina. Wanneer u gegevens achterlaat op een dergelijke webpagina worden uw gegevens die u voor informatie over het project, of ten behoeve van het inschrijven in participatie in het betreffende project gedeeld met HVC en deze derden. De ontvangen persoonsgegevens zal alleen gebruikt worden om uw vragen te beantwoorden en/of u van nadere informatie te voorzien of om uw verzoek tot participatie te kunnen afhandelen. De webpagina's zijn voorzien van een privacyverklaring en cookiebeleid.

De webshop van HVC is een samenwerking met Eco-Logisch. Wanneer u gebruik maakt van de webshop van HVC worden uw persoonsgegevens die u voor uw bestelling of voor de inlevering van door u gespaarde afvalpunten invoert op de webpagina, gedeeld met Eco-Logisch. Eco-Logisch zal de ontvangen persoonsgegevens alleen gebruiken om uw bestelling uit te voeren, of uw vragen of opmerkingen naar aanleiding van het gebruik van deze webpagina te beantwoorden. De webshop heeft een eigen [privacyverklaring](#) waarin u kunt nalezen hoe Eco-Logisch, als medeverantwoordelijke, met uw persoonsgegevens omgaat.

5 Overige werkzaamheden

HVC kan voor de uitoefening van haar werkzaamheden zelf ook persoonsgegevens opvragen en gebruiken. Zo kan HVC uw persoonsgegevens opvragen bij het uitzetten van een Europese aanbesteding (bijvoorbeeld bij een request for information) of voor een uitvraag naar de serviceverlening aan HVC. Het kan ook voorkomen dat HVC uw persoonsgegevens verwerkt omdat u zelf met ons contact heeft opgenomen, bijvoorbeeld met een vraag over de activiteiten van HVC, het uitvoeren van werkzaamheden op een locatie van HVC of met een vraag voor onze klantenservice.

* Op 10 juli 2023 heeft de EC (Europese Commissie) het adequaatheidsbesluit voor het nieuwe Data Privacy Framework (DFP) tussen de EU en de VS aangenomen. Het Framework is de opvolger van het eerdere EU-VS Privacy Shield.

De volgende persoonsgegevens kunnen door HVC worden opgevraagd/gebruikt:

- NAW(naam, adres, woonplaats) -gegevens
- e-mailadres
- (mobiele) telefoonnummer(s)
- geboortedatum/leeftijd
- functie en organisatie van medewerkers van gemeenten waar HVC diensten aan verleent of relaties van HVC
- uittreksel KvK
- geslacht
- betaalgegevens (facturatieadres, IBAN, betaalmethode, betaalgedrag)
- informatie die u zelf aan ons verstrekt (bijvoorbeeld kwalificaties op gebied van opleiding of ervaring, of de gegevens die u invult in een open veld op ons contactformulier)
- klantnummer
- bezoekersregistratie en camerabeelden bij de HVC locaties

5.1 Grondslag voor verwerking

Wij mogen deze persoonsgegevens gebruiken als wij hiervoor een grondslag hebben. Wanneer een businessunit, afdeling of stafdienst persoonsgegevens wil gebruiken, dan moet zij hiervoor een grondslag hebben. Een grondslag kan zijn het (onderhandelen over) de totstandkoming van een overeenkomst, het uitvoeren van een overeenkomst of het beëindigen daarvan. Een andere grondslag kan zijn dat wij uw persoonsgegevens nodig hebben voor de naleving van een wettelijke verplichting (zoals het voeren van een aanbestedingsprocedure). Ook kunnen wij uw persoonsgegevens gebruiken indien u daarvoor uw toestemming heeft gegeven. Wanneer wij uw gegevens gebruiken op basis van toestemming, dan kunt u deze toestemming op ieder moment intrekken. Vanaf dat moment verwerken wij uw persoonsgegevens niet meer, tenzij er nog een andere grondslag is om uw gegevens te verwerken.

Daarnaast kan HVC uw persoonsgegevens gebruiken voor haar gerechtvaardigde belangen, zoals:

- de bescherming van haar financiële belangen,
- het beheer en de beveiliging van de locaties van HVC,
- om de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen, verbetering van haar diensten en trainingsdoeleinden.

5.2 Doelen voor verwerking

HVC verwerkt deze gegevens voor de volgende doeleinden:

- het beoordelen en accepteren van inschrijvingen bij een aanbesteding of ter beoordeling van u als klant, afnemer of leverancier;
- het tot stand brengen en/of uitvoeren en/of beëindigen van de overeenkomst inclusief het onderhouden van contact met u als klant/afnemer of leverancier;
- levering van de door u gewenste informatie of het verwerken van de door ons van u verlangde informatie, alsmede het verzenden van nieuwsbrieven
- ter uitvoering van HVC gerelateerde (staf)diensten, zoals facturatie, het innen van vorderingen, naleven van verplichtingen uit milieuvorschriften, of het aanvragen van subsidie
- het uitvoeren van crediteuren- en debiteurencontrole en het innen van vorderingen en uitvoeren van incasso's
- het beantwoorden van vragen, geschillen en klachten via social media, e-mail, per post of telefonisch.

5.3 Derden

HVC maakt voor de hiervoor genoemde doelen gebruik van diensten van derden. Uw persoonsgegevens kunnen bijvoorbeeld worden verstrekt aan andere partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van een overeenkomst of ter nakoming van een wettelijke verplichting. Denk aan bedrijven die de ICT systemen onderhouden en ontwikkelen, dienstverleners die zich bezig houden met de communicatie aan huidige en potentiële klanten, afnemers of leveranciers. Deze derden mogen uw gegevens uitsluitend verwerken voor de hiervoor genoemde doeleinden. Uw persoonsgegevens zullen door HVC niet aan derden worden verstrekt voor commerciële, goede of ideële doeleinden. Uw gegevens kunnen door derden buiten de EER (Europese Economische Ruimte, bestaande uit alle landen van de Europese Unie, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland) worden opgeslagen wanneer gebruik wordt gemaakt van Google, Google Analytics, Google Firebase, SurveyMonkey, Meta (Facebook en Instagram),, WhatsApp, X (Twitter), Instagram en LinkedIn.³. Het kan ook voorkomen dat wij uw persoonsgegevens moeten verstrekken aan derden

3

* Op 10 juli 2023 heeft de EC (Europese Commissie) het adequaatheidsbesluit voor het nieuwe Data Privacy Framework (DPF) tussen de EU en de VS aangenomen. Het Framework is de opvolger van het eerdere EU-VS Privacy Shield.

als we dat wettelijk verplicht zijn. Bijvoorbeeld aan toezichthouders, zoals de Autoriteit Consument en Markt of aan de politie voor een (fraude)onderzoek indien de politie een rechterlijk bevel daarvoor heeft.

6 Profilering en cookies

HVC zal de informatie die wij over u verzamelen op websites en uit andere bronnen (zoals leveringsovereenkomst) combineren met elkaar, om u de beste online ervaring en dienstverlening te bieden. Daarbij kunnen ook deze gegevens worden gecombineerd met de gegevens die u heeft achtergelaten op, of via, een van de volgende websites van HVC, te weten:

- www.aardwarmtepolanen.nl
- www.aardwarmtemaasdijk.nl
- www.aardwarmtelelystad.nl
- www.aardwarmtewippolderlaan.nl
- www.ecd-dordrecht.nl
- www.etp-westland.nl
- www.hvcgroep.nl
- www.sunspace.nl
- www.triaswestland.nl
- www.warmtenetdenhelder.nl
- www.warmtenetgorinchem.nl
- www.warmtenethoorn.nl
- www.warmtenetwerkwestland.nl
- www.werkenbijhvc.nl
- www.windbrielsemaasdijk.nl
- www.zonamstelwijck.nl
- www.zonbraambergen.nl
- www.zonnoordermeerdijk.nl
- www.windbrielsemaasdijk.nl
- www.zontripkouw.nl
- www.warmtenetdenhelder.nl
- www.warmtenetgorinchem.nl
- www.warmtenethoorn.nl
- www.warmtenetmonster.nl
- www.warmtenetpijnackernootdorp.nl

Bij het verzamelen en combineren van uw persoonsgegevens maken we gebruik van cookies. Lees meer over ons [cookiebeleid](#).

Door uw gegevens te combineren van de websites van HVC kunnen wij gepersonaliseerde aanbiedingen en gepersonaliseerde informatie op de verschillende websites tonen, die aansluiten bij uw interesses. Ook onze nieuwsbrief kunnen wij op deze manier voor u personaliseren. Op deze wijze kunnen wij betere en gerichtere aanbiedingen doen en informatie leveren. De gecombineerde gegevens kunnen tevens gebruikt worden voor een regionale of wijkgerichte aanpak voor verduurzaming.

HVC zal de persoonsgegevens die wij over u verzamelen bij de inzameling van afval aan/bij huis en bij een afvalbrengstation alleen combineren met andere gegevens als wij daarvoor toestemming van u hebben.

7 Bewaartermijnen

Uw persoonsgegevens worden bewaard zolang dat noodzakelijk is voor de hiervoor genoemde doeleinden. Zo zullen wij de gegevens zolang bewaren als nodig is om de door u gevraagde dienst te leveren. Het kan zo zijn dat uw persoonsgegevens langer moeten worden bewaard op grond van de wettelijke bewaarplichten, zoals de fiscale bewaarplicht en het bewaarbeleid van de gemeente voor uw afvalgegevens.

8 Beveiliging

HVC neemt de beveiliging van uw persoonsgegevens serieus. HVC hanteert een passend informatiebeveiligingsbeleid om onder meer te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot uw persoonsgegevens. Dit beleid wordt periodiek geëvalueerd en indien nodig aangepast.

9 Uw rechten

U heeft het recht om HVC een verzoek te doen tot inzage in uw persoonsgegevens, voor zover HVC deze verwerkt. Na ontvangst van uw verzoek ontvangt u uiterlijk

binnen 1 maand een overzicht van uw persoonsgegevens. Indien daaruit onjuistheden blijken kunt u verzoeken uw gegevens aan te passen, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Ook kunt u HVC verzoeken om overdracht van uw persoonsgegevens of kunt u bezwaar aantekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens vanwege bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Als uw verzoek betrekking heeft op de verwerking van uw persoonsgegevens bij de afvalinzameling, dan kunt u uw verzoek ook richten aan uw gemeente. Als u een verzoek indient bij HVC dat betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens namens een gemeente, zal HVC uw verzoek doorsturen naar uw gemeente en u daarover informeren.

10 Contact

Vragen over deze privacyverklaring of een verzoek over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u per post sturen naar:

N.V. HVC

Onder vermelding van: Verwerking persoonsgegevens
Postbus 9199
1800 GD ALKMAAR

Per e-mail kunt u verzoeken over de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar:

voor **HVC Inzameling**: klantenservice@hvcgroep.nl
voor **HVC Energie**: klantenservice@hvcenergie.nl

Om misbruik van deze rechten te voorkomen vragen wij u, bij indiening van uw verzoek u te identificeren, door een kopie van een geldig legitimatiebewijs mee te sturen. Vergeet dan niet om op de kopie uw BSN én uw pasfoto onleesbaar te maken. U kunt hier bijvoorbeeld de '[KopieID](#)' app voor gebruiken.

11 Klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens

Als u een klacht heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens door HVC, dan horen wij dat graag. Als wij er niet samen uitkomen, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de privacy toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

Tevens kunt u zich tot de in uw regio bevoegde rechter wenden. Meer informatie kunt u vinden op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens en op www.rechtspraak.nl.

12 Wijzigingen privacyverklaring

HVC kan deze privacyverklaring aanpassen. Nieuwe versies worden altijd op de website gepubliceerd. HVC raadt u aan om deze verklaring geregeld te raadplegen, zodat u op de hoogte blijft van wijzigingen. Datum laatste wijziging: 8 januari 2025

13 Websites van derden

Deze verklaring geldt niet voor websites van derden waarvan op onze website hyperlinks zijn geplaatst. Wij weten niet hoe deze websites met uw persoonsgegevens omgaan. Wij raden u daarom aan om voor gebruik van de desbetreffende website de privacyverklaring van die website te raadplegen.